

学校编码: 10384

学号: 200210006

分类号_____密级_____

UDC _____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

上市公司投资者关系管理及其
危机管理体系建立

Investor Relations Management and The Crisis
Management System in Listed Company

卢海棠

指导教师姓名: 朱平辉 副教授

专 业 名 称: 国民经济

论文提交日期:

论文答辩时间:

学位授予日期:

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2005 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

兹呈交的学位论文，是本人在导师指导下独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考的其他个人或集体的研究成果，均在文中以明确方式标明。本人依法享有和承担由此论文而产生的权利和责任。

声明人： 

2005 年 4 月 18 日

摘 要

投资者关系管理起源于美国,在国外成熟的资本市场已成为一种潮流且具有比较成熟的理论体系。目前,我国尽管有一些上市公司已经重视并主动实施投资者关系管理,运用各种方式加强同投资者的沟通,但我国当前证券市场的投资者关系管理还处在起步和萌芽阶段,与发达资本市场相比,还有很大的差距。进行投资者关系管理的上市公司还仅仅是其中很少一部分,大部分上市公司管理层对投资者关系、特别是中小投资者的重视程度仍然较差,管理层的观念还需要更大的转变。

危机管理是投资者关系管理的重要内容。通过对万科可转债及长城电脑危机处理案例的分析,可以清楚地看出,有效实施投资者关系管理的危机管理,不仅可避免投资者关系出现危机,减少危机造成的危害,使公司与投资者保持良好的关系,而且在维护公司的信誉和形象等方面起到重要作用,为公司的可持续发展创造良好的条件。

现阶段我国投资者关系管理的危机存在普遍性,如何预防与处理危机,已经成为当前上市公司面临的一项既重要又紧迫的课题。

本文通过案例分析,结合危机管理理论和实际工作经验,构造出上市公司投资者关系管理中的危机管理体系框架:危机管理体系由危机预警预防体系、危机处理体系、危机管理评价体系三个子体系构成。在危机预警预防体系中,提出了具体、可操作的危机预警指标,并根据我国投资者关系管理存在的主要问题,结合国外投资者关系管理的理论及发展趋势,提出了加强投资者关系管理、预防危机的具体措施;在危机处理体系中,对实际工作内容进行了阐述,涉及危机处理小组的建立、危机的调查与评估、制定危机处理方案的原则、策略等;在危机管理评价体系中,阐述了评价的原则、标准、方法、内容及结果的应用。

关键词: 投资者关系; 危机管理; 体系建立

Abstract

Investor Relations Management (hereinafter referred to as “IRM”) has become the trend and matured theoretical system in overseas matured capital market, which was original from the United States. IRM is still at the initial stage in the current Securities Market of China. Compared with the overseas developed capital market, although many of China listed companies have paid the attention to the IRM, but only a few listed companies have implemented IRM strategy , most of listed companies have paid very little attention to the IRM. The management should further change and improve their management philosophy.

Crisis management is an important part of IRM. We could conclude from the case analysis of “ Convertible Debt of WANKE”and “the crisis resolution of Great Wall Computer Co.,Ltd.” , that the crisis management implementation not only could avoid the crisis, decrease the damage caused by crisis, but also can play a very important role in maintaining the good relationship with the investors and company’s credibility, so as to ensure the company’s continuous development.

Currently, how to prevent and resolve the crisis became a very important and urgency subject.

Through the case analysis, subject to the crisis management theory and practice, this essay has structured out the crisis management system of IRM for listed company in China, which includes the crisis pre-alerting system, crisis management system and crisis management evaluation system. The crisis pre-alerting system has described the specific and practical indication of crisis pre-alerting and the measure of crisis management, based on the current problem

or situation of IRM in China and subject to the theory and development of overseas IRM; the crisis management system has expatiated the practical work, including the establishment of crisis management, investigation and evaluation of crisis, the principle and strategy of crisis management; the crisis management evaluation system has expatiated the principle, standard, method of the evaluation and how to implement the result.

Key words: Investor Relations; Crisis Management; System Establishment

目 录

第一章 投资者关系管理概述	1
第一节 国外成熟资本市场的投资者关系管理的概念和起源	1
一、概念的提出：什么是投资者关系管理	1
二、投资者关系管理的起源和发展	2
第二节 投资者关系管理的基本原理	4
一、国外投资者关系管理的理论标准	4
二、国外投资者关系管理的最新发展	5
三、投资者关系管理的基本原理	7
四、投资者关系管理的日常工作	10
第三节 我国上市公司投资者关系管理的发展	11
第四节 我国投资者关系管理存在的主要问题	14
第二章 投资者关系管理中的危机管理	17
第一节 危机的定义	17
第二节 投资者关系管理中危机的特征	17
第三节 投资者关系管理危机的普遍性	19
第四节 危机管理在投资者关系管理中的作用	21
第三章 危机管理案例分析	23
第一节 万科可转债案例	23
一、背景介绍	23
二、危机发生、处理过程及分析	23
三、小结	28

第二节 长城电脑危机处理案例..... 30

 一、背景介绍.....30

 二、危机首次爆发情形及分析.....32

 三、危机再次爆发情形及分析.....34

 四、小结.....37

第四章 建立上市公司投资者关系管理中的危机管理体系... 39

第一节 危机预警预防体系 39

 一、预警指标.....39

 二、信息收集反馈.....42

 三、危机预防措施.....42

第二节 危机处理体系 48

 一、成立危机处理小组.....49

 二、着手危机调查与评估.....49

 三、尽快制订危机处理方案.....50

 四、实施危机处理方案.....54

第三节 危机管理评价体系 54

 一、危机管理评价的原则.....55

 二、危机管理评价的标准.....55

 三、危机管理评价的方法.....55

 四、危机管理评价的内容.....56

 五、危机管理评价结果的应用.....58

参考文献 60

CONTENTS

Chapter 1 The Concept of IRM	1
A. Inctoduction	1
the concept of IRM	1
the origin and development of IRM	2
B.Basic principles of IRM	4
the theoratic standards of oversea IRM	4
the latest development of oversea IRM	5
the basic principles of IRM	7
the routine working of IRM	10
C.the development of IRM in China listed company	11
D.the main problems of IRM in China listed company	14
Chapter 2 The Crisis Management of IRM	17
A. definition of crisis	17
B. the character of crisis management of IRM	17
C. the general of crisis management of IRM	19
D. the effects of crisis management of IRM	21
Chapter 3 Cases Analysis	23
A.Vake convertible bonds case	23
background introduction	23
the crisis e management analysis	23
summmary	28
B. the crisis of Great wall Computer	30
background introduction	30

the first crisis analysis.....	32
the second crisis analysis.....	34
summmary.....	37

Chapter 4 Establish the Crisis Management System of IRM in

Listed Company	39
A. crisis alarming system	39
alarming indexes.....	39
collection and feedback.....	42
prevention.....	42
B. crisis management system	48
crisis management group.....	48
investigation and evaluation.....	49
management scheme.....	50
implement	54
C. crisis management evaluation system	54
Principles of the crisis management evaluation system.....	55
standards of crisis management evaluation system.....	55
methods of crisis management evaluation system.....	55
contents of crisis management evaluation system.....	56
applications of crisis management evaluation system.....	58
Reference	60

第一章 投资者关系管理概述

“投资者关系管理”源于市场经济的发展。在国外，随着资本市场的成熟，投资者关系管理经历了一个从无到有，逐渐成熟的过程。目前，世界上许多国家，尤其是在发达国家，投资者关系管理已经成为一种潮流。比较而言，我国资本市场只有十多年的发展历程，投资者关系管理还是新生事物。直到最近两年，随着资本市场的不断成熟、对外开放程度的加快，上市公司逐步认识到投资者关系管理的重要作用，一些上市公司开始系统实施投资者关系管理。

第一节 国外成熟资本市场的投资者关系管理的概念和起源

一、概念的提出：什么是投资者关系管理（IRM——Investor Relations Management）

投资者关系（IR—Investor Relations）是指上市公司（包括拟上市公司）与公司的股权、债权投资人或潜在投资者之间的关系，也包括在与投资者沟通过程中，上市公司与资本市场各类中介机构之间的关系。

投资者关系管理（IRM—Investor Relations Management），是指运用财经传播和营销的原理，通过管理公司同财经界和其他各界进行信息沟通的内容和渠道，以实现相关利益者价值最大化并如期获得投资者的广泛认同，规范资本市场运作、实现外部对公司经营约束的激励机制、实现股东价值最大化和保护投资者利益，以及缓解监管压力等。

投资者关系管理从属于上市公司战略管理范畴，涉及金融、财经、大众传播、市场营销和公共关系等专业，强调通过信息披露与交流，促进上市公司与投资者之间的良性互动，实现公司价值的最大化和股东利益的最大化。

二、投资者关系管理（IRM）的起源和发展

投资者关系起源于美国。这个备受瞩目的发达资本主义国家在经历了1929—1940年的经济大萧条和第二次世界大战后，美国经济从1945年起步进入复苏阶段。在1949年再次承受了一次经济大衰退后，1950年年初美国便开始了长达20年的经济增长。商业日益繁荣，投资热高潮迭起，企业急于重建和扩建在萧条期和二战期间被搁置的固定资产（厂房、设备等）。新技术被广泛应用，电器和电话设施需要巨资来增加它们的网络及扩容。管道煤气、住房、汽车等等多种消费品市场也都蕴含着无限商机。于是，五、六十年代股票市场开始迅速发展，大量的投资者开始进入股票市场，社会公众的参与促成了投资者关系的诞生。在二、三十年代，公司的股东主要是那些为数不多的有钱人，一般是投行、经纪商、信托部门、投资顾问和银行的客户，公司只需要对他们负责。社会公众的参与使那些持股量仅100股或200股甚至不足100股的小股东越来越多。这些新股东有一个明显的特征，即他们是公司产品的潜在购买者。于是，像宝洁、通用汽车、克莱斯勒、美国电话等等消费品行业的公司看到了这一市场机会。1950年，福特公司向社会公众大规模地发行普通股，并且交待承销商要把推销力度集中到那些200股左右的购买者身上。公司这样做的目的是为了吸引购买福特汽车的新客户，它的竞争对手通用和克莱斯勒也早已借助股东来促进销量。逐渐地，这些新股东意识到自己也是公司的所有者，应该有发言的权利，应该被公司所关注。这些新股东还对参加公司的股东大会颇感兴趣。于是，公司管理层有些犯难了，因为他们只习惯于跟那些有长期合作关系的银行、投行家和保险公司打交道，而没有一点跟小股东沟通的经验。在众多小股东的压力下，管理层不得不转而求助大众传播专家。某些大公司就启用自身的公众关系部（public relations department），但大部分公司都求助于外界专家顾问。那些选用自己公众关系部的公司就将这一职责定名为股东关系（shareholder

relations), 职责范围主要是准备年报、季报及一些财务信息的披露。年度的股东大会主要还是由公司秘书(Company Secretary, 国内称为董事会秘书)、外界的法律顾问等人来安排。这些可谓是IRM的初级阶段。^[1]

投资者关系作为一个专业术语而被赋予特定内涵, 则是经过一个较长的发展阶段。据相关文献介绍, 1953 年, 美国通用电气公司(GE)第一次为规范公司与投资者的关系而作了系统的努力。以此为起点, 作为上市公司公共关系的一部分, 投资者关系受到上市公司特别是大型上市公司的重视, 而后美国许多大一点的公司都设立了股东关系一职。3 月份, 美国管理协会(AMA: American Management Association)出具了第一份关于股东关系的研究报告, 旨在指导公司股东关系的操作。这一年, 美国管理协会的主要支持者通用电器率先设置了正式的 IRM 部门。1958 年, AMA 召开了一次推进 IRM 发展的会议, 会议讨论了实施 IRM 的必要性、公司管理层对股东的认知程度及建立专业的 IRM 队伍的重要性等。1963 年 5 月 3 日, “投资理念和投资教育会议”在底特律州立大学召开, 召集了企业界和投资界专业人士来共同探讨 IRM 发展的紧迫性和未来发展道路。通过这次会议, IRM 得到学术界的认可。

投资者关系管理的迅速发展在上世纪 80 年代。1969 年美国成立了全国性的 IRM 组织——美国投资者关系协会(NIRI: National Investor Relations Institute), NIRI 成立十一年后, 第二家全国性的 IRM 组织才于 1980 年在英国成立, 命名为英国投资者关系协会(IRS: Investor Relations Society)。时至今日, 这样的组织机构已遍布全球。1990 年 NIRI 的加拿大分支机构从母体脱离出来, 即更名为加拿大投资者关系协会(CIRI: Canadian Investor Relations Institute); 同年, 芬兰投资者关系协会(FIRS: Finnish Investor Relations society)也宣告成立; 也是在 1990 年, 最先成立的美国 NIRI 又在德国召集组建了 DIRK(Deutscher Investor Relations Kreis)。还有

许多这样的组织如雨后春笋般地冒出，如法国的 CLIFF (Cerle de Liaison des Informateurs Financiers en France)，日本的 JIRA (Japan Investor Relations Association)，巴西的 IBRI (Instituto Brasileiro de Relacoes Com Investidores)。1990 年各国的会员代表联合起来就成立了国际投资者关系联合会 (IIRF: the International Investor relations Federation)，总部设在伦敦。这个国际性机构在成立之初，还只有 10 个组成成员。到现在，这个数字已增加到了 18 个，而且还有其他国家的 IRM 组织有意加盟。IIRF 的目标之一就是鼓励所有证券业活跃的国家成立全国性的投资者关系组织。

第二节 投资者关系管理的基本原理

一、国外投资者关系管理的理论标准

随着投资者关系管理组织的迅猛发展，目前投资者关系管理已经形成了一个较为权威的操作标准，NIRI 于 1998 年发布了《投资者关系操作标准》第 I 版，由于 NIRI 的权威性，使得该标准对全球范围的 IRM 都有指导性，该标准目前成为了全球投资者关系的理论性框架，世界各国的 IRM 组织也在参考这套标准来编撰本国的 IRM 操作标准。^[1]

2001 年 1 月，根据美国 SEC (Security and Exchange Commission) 2000 年 10 月颁布的《公平信息披露监管条例》，NIRI 经过调整更新发布了更为完备的《投资者关系操作标准》第 II 版，主要内容包括以下 7 个领域：

- 1、公司投资者关系官员的职责；
- 2、投资者关系内涵；
- 3、公司在操作投资关系中的信息披露方式；
- 4、内部信息沟通；

- 5、公司在处理分析师和投资者的关系时需考虑的财务因素；
- 6、投资者关系顾问的作用；
- 7、附件：《信息披露的标准和指南》、“公平信息披露监管条例守则指南”、“NIRI 职业操守”。

二、国外投资者关系管理的最新发展

进入本世纪，世界经济出现了全球化、一体化的特征。这一时期有两个明显的变化，一是新技术的发展变革的影响，如微芯片、人造卫星、光导纤维、互联网等新技术的应用，使得世界被连接得更加紧密。其次是，跨国公司利用资本和资源的优势在全球范围内进行直接投资，这些技术使传统的国家和公司可以在世界范围内触及得更远、更快、更节约和更深入。这些新的变化趋势使投资者关系在频率、深度以及前瞻性等方面，都经历了前所未有的发展。

1、投资者关系管理地域的伸展

为了与国外投资者或潜在投资者搭建相互沟通的平台，IRM 的工作范围就理所当然地延伸到了境外，于是 IRM 工作变得愈发复杂。这些上市公司（特别是那些“涉猎”范围甚广的公司）的老总和投资者关系官员(IRO: Investor Relations Officer)不得不每年到国外投资者所在地做现场推介；文化差异、法制差异甚至时差等都给 IRM 工作带来挑战。目前欧洲在投资者关系的跨国界管理上处于领先地位。由于欧元的推行，货币统一使得 IR 工作相对容易，存在的主要难点是股票监管。因为没有统一的股权登记中心，要查出哪些股票归谁所有就得四处跑腿和打大量电话。大多数公司至今仍有无记名股票，因此很难找出股票的所有者。因此有预测认为随着国外投资者关系管理的发展，一个统一的中央登记系统会在欧洲出现。

2、新技术的应用

互联网逐步成为 IRM 领域主要的“信使”。对上市公司和投资者而言，网络是最有效最经济的信息交流媒介。网上发布的电话会议（包括图像和声音）可以帮助公司将信息有效地传播给最广泛的投资者受众（机构投资者和散户）。网络还提供从 EMAIL 信息的每日更新到在线接触管理等一系列新型服务，它将成为 IROs 日常工作的得力助手，而企业的形象越来越依赖于各自网上信息披露的深度和可靠性。在一个跨国投资日益盛行的时代，互联网在投资者关系战略管理中将扮演重要角色。

3、信息披露内涵的伸展

资本市场在不断发展，投资者也在走向成熟，他们对自己的权益有了更深的认识，对信息披露有了更高的要求。在财务信息披露方面，投资者开始要求上市公司增加对品牌、商誉等无形资产价值的披露。在非财务类的信息方面，投资者要求披露比如环保问题、道德问题、社会公益事业等。基金经理则要求对他们所投资公司的社会公益事业有更多的知情权。另外，公司的治理结构也是投资者日益关注的问题。现阶段的中国和日本的资本市场上，股东由于对公司管理现状不满，纷纷要求上市公司引入独立董事制度，并进行相关信息披露。

另一个重要的方面，在国际资本市场上，关于利益冲突信息披露的呼声越来越强烈，一些监管机构也正在研究制定或修改关于此事的立法问题。美国证券交易协会（NASD）就建议证券交易委员会（SEC）增添约束投资顾问的法规，要求分析家们和其所属公司披露：他们是否与所推荐的证券有利益关系；是否拥有发行人发行在外的任何种类证券 5% 以上的份额；是否向证券发行人提供投资银行服务而收取费用。

三、投资者关系管理的基本原理

1、IRM 的性质是公司持续的战略管理行为

公司战略具有全局性，以企业发展全局为对象，因此具有综合性和系统性。投资者关系表面看起来只是面向资本市场，实现公司与投资者之间的沟通，实际上，在企业之间的竞争逐渐由单一的产品市场竞争转向包括资本市场竞争在内的全方位竞争的今天，企业在资本市场上的表现更能统揽企业的方方面面，因此，投资者关系管理必将是企业的一项全局战略管理行为。投资者关系战略也将和企业的产业发展战略、产品战略、市场营销战略、财务战略、人力资源战略等协调一致而达到彼此支持、相得益彰，形成一种良性循环。公司战略具有长远性，而投资者关系管理正是企业的一项长期行为。一方面，投资者关系伴随企业战略逐步演进，需要不断向已有的投资者和潜在的投资者介绍公司的经营和发展前景，以取得他们对公司及公司战略的认可。另一方面，长期性的体现在于，投资者关系将成为一种共识，作为一种观念长期根植于企业每一个员工的头脑之中。也就是说，只有公司真正形成尊重投资者的理念，才能在面临纷繁复杂的外部环境和公司内部事务之时，从投资者角度考虑，做好投资者关系管理工作。公司通过投资者关系管理影响投资者也不是一朝一夕的事情，它需要公司多种方式、多种渠道的持续沟通，方能与投资者形成长期的、稳固的、亲善的关系。

2、IRM 的目的是实现公司相对价值最大化

公司价值与企业的产品价值和资产价值不同，它不仅是企业的利润和净资产所能体现的公司过去和现在的价值，更重要的是企业的未来，是企业过去和现在基础上的盈利能力和发展潜力，它是企业的已有投资者和有意投资者对企业的一种预期。这里需要说明的是：其一，公司价值作为一种预期，其实际的体现，是公司变现的价格，即公司在公开市场上的交易价格，而股票市场正是这样一种公开市场；其二，在一个有效率的市場，即理性市場中，

Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”. Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库